



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Calidad de la Comunicación Interna y el Cumplimiento de Objetivos de los
colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017

Autora

DE LA CRUZ CHINCHAY, Nelly Victoria

Asesor

Dr. DIAZ SAUCEDO, Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

AÑO 2017

Dr. Dávila Arenaza Víctor

Presidente

Dr. Díaz Saucedo Antonio

Secretario

Dr. Fernández Saucedo Narciso

Vocal

DEDICATORIA

A dios por su infinito amor y bondad, por siempre darme la salud para lograr mis objetivos. A mis padres Victoria Chinchay León y Carlos De la cruz, por su amor y la motivación constante que me ha permitido no darme por vencida, ellos son ejemplos de perseverancia y coraje. A mi hermana Miluska de la Cruz Chinchay, por el aliento diario, que me ofrecías diciendo que lograría perfectamente todo lo que me proponga.

Agradecimiento

No fue sencillo culminar con éxito esta tesis, en primer lugar agradezco a Victoria León bardales y Renzo Arzapalo Marcelo por los sabios consejos que me brindaron en los momentos precisos de mi vida profesional. A mi asesor Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo quien con paciencia supo guiarme correctamente en el desarrollo de mi tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Nelly de la Cruz Chinchay con DNI N° 48104567, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 27 de Noviembre del 2017

Nelly De la Cruz Chinchay

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de la Comunicación Interna y el Cumplimiento de Objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administradora de Empresas.

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación de estudio	26
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1. Método , tipo, nivel y diseño de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
3.1. Análisis descriptivos de los resultados	36
3.2. Prueba de las hipótesis de correlación	40
3.3. Contrastación y correlación de hipótesis	42
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIÓN	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS	54
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de recolección	
Anexo 3: Validez de instrumento de recolección	

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental de corte trasversal, nivel descriptivo y correlacional. La población fue de un total de 112 colaboradores de Cable Video Perú S.A.C y la muestra fue de 62 colaboradores los cuales se eligieron por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó la encuesta, como instrumento de recolección de datos a un cuestionario de 20 preguntas, con escala de respuesta tipo Likert. El método empleado en la investigación fue el hipotético y deductivo. En conclusión, se logró determinar la relación que existe entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017

Palabras clave: Comunicación interna, logro de objetivos.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship that exists between the quality of the internal communication and the fulfillment of the objectives of the employees of Cable Video Perú, Los Olivos-2017. The type of investigation was applied, not experimental design of transversal court, descriptive level and correlational. The population was of a total of 112 employees of Cable Video Peru S.A.C and the sample was of 62 employees which were chosen by non-probabilistic sampling for convenience. It was used the survey and as an instrument for collecting data was a questionnaire de 20 questions, with Likert response scale. The method used in the research was the hypothetical and deductive. In conclusion one managed to determine the relation that exists between the quality of the internal communication and the fulfillment of the objectives of the employees of Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Keywords: internal communication, achievement of objectives

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En esta era de la globalización de las comunicaciones tenemos que enfrentarnos y adaptarnos al cambio, ya que para cumplir eficientemente las metas y objetivos que trazan las áreas gerenciales de cualquier empresa, de este modo la comunicación es un elemento estratégico de toda interacción social entre los colaboradores, juega un rol relevante en el intercambio de cualquier información. La comunicación interna es una oportunidad de mejora para cualquier empresa de los mercados en general, ya que su eficiente manejo mantiene una estabilidad entre las buenas relaciones de cada miembros de la organización, su deficiente circulación de mensajes darían pie a conflictos laborales afectando así el clima laboral, si existe una adecuada recepción y emisión de información de las altas esferas gerenciales, los colaboradores logran comprender los objetivos que se les indica, dando resultados positivos en cuanto al desempeño laboral del personal.

Actualmente en las empresas del Perú, el analizar el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de las empresas con éxito, se deduce en focalizan, sincronizar y alinear las acciones y planes para que la organización llegue a donde se estima, es decir que para lograr que los objetivos se cumplan se debe aplicar un sistema excelente de planeación estratégica que es planear, hacer, verificar y actuar en el tiempo establecido y para ello se necesita adecuados y excelentes canales de comunicación, ya que mediante una gestión formal de comunicación organizacional interna, los miembros de la organización compartirán sus objetivos, valores y normas de forma apropiada generando así que los colaboradores estén alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

Para generar una original identidad corporativa se debe transmitir y gestionar formalmente una comunicación interna con adecuado y óptimos recursos que permitan mantener un compromiso estratégico entre todos los que son parte de la organización, ya que el cumplimiento de los objetivos, como obtención de las metas mensuales y anuales, brindarían indicadores positivos de la buena gestión de las gerencias de las áreas funcionales dentro de la empresa.

Muchas veces se utiliza medios de comunicación entre el personal para comunicar o dar a conocer que está sucediendo en ese momento, pero algunas de ellas no se utilizan o reciben de forma responsable y se pierde el interés o se eliminan oportunamente, como lo son memorando, circulares, consultas sin sentido que afectan el campo empresarial, puesto que no se brindan con una adecuada gestión de la comunicación interna, afectando así la integración de los miembros del equipo de trabajo y por consiguiente que se desunen y no trabajan en equipo sino de manera individual solo cumpliendo el rol que tiene cada personal.

De acuerdo a las investigaciones obtenidas en el ámbito local, se observa que la comunicación interna, se ha descuidado de manera considerable, ya que la mayoría de los colaboradores les llega la información, pero no es del todo correcto, ya que no se realiza documentos, comunicación vía oral u reuniones, para que cada personal conozca los objetivos y metas que se traza la empresa, al no definir como se hará, que se deberá hacer para llegar a la obtención de resultado, los objetivos no estarán sincronizados de tal forma que no se lograra maximizar el desempeño y la efectividad de los procesos que logren el cumplimiento de los objetivos.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Manzano. (2017) realizó la investigación titulada “la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca-2016” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la universidad nacional del Altiplano. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca-2016. El enfoque es cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental de tipo transversal. Nivel de investigación es descriptivo y correlacional. En la investigación se consideró como población a todos los trabajadores la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca. Se hizo uso del muestreo no probabilístico de tipo conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Según las conclusiones

de la investigación se determinó que si existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca-2016. Los resultados indicaron que existen barreras de comunicación que interfieren en el flujo de comunicación interna como las barreras personales, Los factores motivacionales como el reconocimiento del trabajo (27%) solo son otorgados a algunos colaboradores, lo que hace que los encuestados solo se limiten a cumplir con sus actividades sin esperar nada a cambio.

Linaires. (2015) realizó la investigación titulada “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo-2014” tesis para optar el título de licenciada en administración en la universidad nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo-2014. El enfoque es cuantitativo de método analítico y deductivo, nivel de investigación descriptivo y correlacional. El tamaño de la muestra es de 87 colaboradores para un cuestionario y la otra muestra es 5 jefes inmediatos de las filiales. Se utiliza como técnica a la encuesta y como instrumento un cuestionario. Se concluye que existe relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo-2014. Los resultados más relevantes consideran que el 58% consideran que en Fito Pan SRL existe una comunicación descendente, el 36% una comunicación horizontal y el 6% una comunicación ascendente. El 74% sostiene que no existe una buena comunicación interna afectando su desempeño laboral en tanto un 20% sostiene que hay una buena comunicación interna.

Vasquez, P y Renteria, C. (2015) realizo la investigación titulada “comunicación interna y satisfacción del usuario interno unidad ejecutora conservación de bosques del ministerio de ambiente 2014” tesis para optar el grado profesional de magister en gestión pública. Tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la comunicación interna y la satisfacción del usuario interno en la unidad ejecutora

de conservación de bosques del ministerio de ambiente 2014. El enfoque es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, el diseño de investigación es no experimental de tipo transversal. El método empleado en la investigación fue hipotético-deductivo. Nivel de investigación es correlacional. En la investigación se consideró como población a todos los trabajadores que eran 77 trabajadores Se hizo uso del muestreo no probabilístico La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario de tipo Likert, con 34 preguntas para la variable comunicación interna y 25 preguntas. La investigación concluye que existe relación significativa para afirmar que la comunicación interna tiene relación significativa con la satisfacción del usuario interno en la unidad ejecutora conservación de bosques del ministerio de ambiente 2014 habiéndose determinado un coeficiente de correlación de rho de spearman 0,858 que representa un nivel de correlación alta.

1.2.2. Antecedentes Internacionales

Umaña (2015), desarrolla el estudio titulado “Comunicación interna y satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet Quetzaltenango-2015”, presentada para optar el título de licenciatura en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet. El estudio realizado es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, 18 mujeres y 32 hombres. Se aplicó la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario con 24 ítems con respuestas en escala de Likert. Como método de análisis de datos se utilizó el programa SPSS 22. Los resultados indican que la comunicación interna de los colaboradores del restaurante de comida gourmet influye significativamente en la satisfacción laboral de los mismos, ya que se precisan los objetivos y metas empresariales de manera precisa y concisa lo cual permite realizar de manera eficiente los roles que tiene cada trabajador, teniendo así un buen rendimiento laboral. La comunicación interna es fluida y asertiva, cada miembro del equipo de trabajo utiliza adecuados canales de comunicación para transmitir cualquier información que sea relevante en el ambiente de trabajo.

Vásquez (2015), desarrolla su tesis titulada “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa”, presentada para optar el título profesional de licenciado en psicología industrial y organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores en el área de bodega de BOFASA. El diseño de investigación es no experimental de tipo transversal. El nivel de investigación es correlacional. En la investigación se consideró como población a todos los trabajadores que eran 1200 trabajadores, la muestra elegida fueron 50 operarios. Se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario de tipo Likert. Se concluyó que existe una correlación considerable entre las variables estudiadas. La recomendación más relevante indico que se debe realizar una evaluación del desempeño trimestral o semestral para que los colaboradores tengan retroalimentación y la oportunidad de observar cómo se siente dentro de la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de la Comunicación Interna

1.3.1.1. Conceptos

Existen muchos autores que han brindado conceptos de la variable comunicación interna, en la presente investigación se han considerado las definiciones más resaltantes de los siguientes autores:

Tessi (2012) indica que los profesionales de comunicación interna sabemos que esta disciplina es vital para toda organización laboral con fines de lucro o sin estos, gubernamentales o no, presentadora de servicios o generados de productos (p. 24).

Respaldo lo indicado por el autor, ya que es relevante una excelente calidad de la comunicación interna dentro de cualquier empresa, es una herramienta estratégica que permitirá a los jefes inmediatos conocer cuáles son las necesidades del personal a su cargo, de este modo los colaboradores se sentirán respaldados y en confianza, puesto que se tomaran en cuenta sus opiniones, ideas o sugerencias,

creando un sentido de pertenencia e identificación empresarial. En este sentido la comunicación interna toma un papel sumamente importante al momento de brindarle información a los colaboradores, ya que entregar, recepcionar y comprender los mensajes organizacionales marcaran una diferencia cuando se realicen las diferentes tareas asignadas, si existe una deficiente comunicación interna, la organización no sabrá cómo manejar el cruce de información o la malinterpretación de los mensajes que se dan en el ambiente de trabajo.

Véliz (2009) manifiesta que la comunicación interna representa una instancia más para elaborar un bálsamo a la medida de la organización, de esta forma, desenredar, suavizar y facilitar los diálogos internos que ésta experimenta a diario (p.145).

Concuerdo con lo manifestado por el autor, ya que facilitar una adecuada gestión de la comunicación interna hará que el capital humano tenga información sobre su labor operativa y organizacional, los colaboradores deben de entender y manejar la información que se necesita para desempeñe sus funciones laborales y así la empresa logre los resultados y metas que se han propuesto.

El capital humano es el sustento de cualquier empresa, y por ello se debe brindar una eficiente comunicación interna, donde se involucren jefes y colaboradores, donde la escucha activa y asertiva sea un pilar de la buena calidad de la comunicación interna. En la empresa Cable Video Perú hay una deficiente calidad de la comunicación interna, ya que los colaboradores no conocen sobre lo que ocurre en la empresa, no existe una línea de comunicación eficiente entre los colaboradores, la dirección empresarial solo se preocupa por observar si cumplen o no las funciones de los colaboradores. El dialogo entre el jefe y el personal es escaso, son casos muy extremos en los cuales los colaboradores pueden entablar una conversación con ellos, si es que se necesita información extra acerca de su trabajo tienen que hablarlo entre el equipo de trabajo o en todo caso mandar correos corporativos a sus jefes, en la mayoría de casos de insatisfacción no se encuentra solución para conflictos que pueden surgir en el ambiente de trabajo.

Ruiz. y Coppola. (2011) las organizaciones necesitan incorporar una nueva política de calidad comunicativa, una política preventiva, para que de este modo puedan hacer frente a eventualidades (p.14).

Los jefes de cada área funcional de Cable Video Perú deben definir y analizar minuciosamente los objetivos y beneficios que conlleva tener una excelente calidad de comunicación interna, puesto que si satisfacemos las exigencias racionales de los colaboradores, será posible hacerlo con el público externo, pues estamos prestos a escuchar estrategias de mejora y de desarrollo empresarial. La implementación de la comunicación interna será un factor clave para crear una cultura empresarial adecuada propiciando un clima laboral de confianza y motivación, destacando la comunicación como herramienta que ayude a erradicar los rumores, los chismes y habladurías que dificultan el trabajo en equipo.

1.3.1.2. Teorías relacionadas a la calidad de la comunicación interna

Teoría de Harol Dwight Lasswell

El modelo de Laswell es un modelo básicamente descriptivo cuya finalidad es establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos.

Lasswell (1948) La teoría considera que cuando se pretende llegar con un mensaje a una gran cantidad de personas, se debe tener muy claro quién va a codificar ese mensaje, cuáles son sus intenciones (el por qué y el para qué).

De ahí se deriva el contenido del mismo, quedando claro qué es exactamente lo que va a decir, para luego poder seleccionar el canal o medio de comunicación más apropiado que permita que el mensaje llegue bajo las condiciones óptimas al receptor y que éste a su vez esté preparado para recibir el mensaje y emitir una reacción o retroalimentación.

1.3.1.3. Herramienta de gestión

La comunicación interna como herramienta de gestión valida la adecuación de estrategias dentro de la organización, ya que es fundamental conocer la percepción que tienen los colaboradores de cómo se están manejando los planes estratégicos.

En este sentido, Cable Video Perú, debe optimizar los recursos que tiene para que los colaboradores desde un inicio estén al tanto acerca de la política empresarial, la comunicación organizacional y el manejo de la gestión comunicativa, que ejecutan los directivos de la empresa.

Brandolin y Gonzales (2009) indica que si bien es considerada como una herramienta de gestión muy útil para el management muchas veces no tiene definida su área de desarrollo en el ámbito corporativo tal es así, que el área que asumen esta responsabilidad varía en cada compañía: Recursos humanos, relaciones institucionales, comunicación o marketing, entre otras (p. 22).

En la empresa Cable Video Perú, no existe personal que maneje la comunicación interna, por si fuera poco no se preocupan si se está realizando o no esta estrategia, la organización concentra sus esfuerzos laborales por incrementar su rentabilidad en el mercado, por ello ha descuidado varios puntos importantes que ayudarían a que se cumplan eficientemente las metas organizacionales, como lo es la comunicación interna, ningún departamento se responsabiliza por gestionarla, si hay algún conflicto por falta de información o por el mal manejo de flujo de comunicación interna, solo lo dejan constancia en el momento, pero luego de ello queda solo como imprevisto laboral. Hay jefes que cuentan con las competencias necesarias para tomar esa función, y así se mejoraran los mensajes corporativos haciendo posible una comunicación interna rentable y óptima para toda la organización.

De castro (2014) Para el empleado es importante poder hablar con su jefe. Los jefes inaccesibles solo hacen que el empleado se distancie de la organización. Así pues el jefe o supervisor deberá sacar tiempo entre sus funciones para realizar reuniones periódicas, cara a cara con sus subalterno (p.42).

Concuerdo con lo mencionado por el autor, ya que la comunicación entre ambas partes mejora los procesos laborales, puesto que los colaboradores deben tener la confianza para acercarse a sus jefes y aclarar las dudas, sino lo hacen pueden repercutir negativamente en el desempeño de sus funciones. A mayor información, los colaboradores mejoraran su trabajo en equipo y su rendimiento individual,

puesto que se sentirán integrados y escuchados por su organización. Cable Video Perú al ejecutar esta herramienta de gestión estará preparada para adaptarse al cambio, porque los colaboradores estarán informados de cualquier acontecer positivo o negativo que se origine en la empresa.

1.3.1.4. Recepción de mensajes

La comunicación interna busca la eficiente recepción de mensaje por parte de todos los colaboradores de la empresa, entonces se debe empezar desde el punto de partida, es decir desde el momento en que el colaborador se incorpora a la empresa, debe estar informado hacer de la misión, visión, objetivos y estrategias de la empresa como información principal, luego informar acerca de las funciones que desempeñara en la organización, toda esa información debe ser clara y precisa.

Tessi. (2012) señala que para dar en el clavo en comunicación interna es necesario lograr impacto, pero dicho impacto requiere, a su vez una medida cuidada de persuasión. Desde un punto de vista metodológico, la comunicación interna debe arribar a un equilibrio persuasivo muy preciso al momento de la codificación de mensajes (p. 41).

Los jefes de Cable Video Perú, deben optar por medidas de persuasión asertivas y efectivas al momento de brindar información a los colaboradores, ya que ellos codificaran el mensaje y si lo hacen de manera incorrecta se sentirán inseguros y desconfiados originando problemas, que pueden ser mitigados desde un inicio. Los colaboradores pueden ejecutar acciones grupales (desayunos y reuniones estratégicas) para realizar un intercambio de información entre todos los miembros del equipo, ya que todos buscar llegar a la meta propuesta por su jefe, todas las estrategias son buenas al momento de interactuar y cambiar ideas, la adecuada recepción de mensajes es una característica del buen funcionamiento de esta gestión.

De castro (2014) indica que entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum, correspondencia escrita entre departamentos, las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de las computadoras en intranet, entre otras (p. 6).

Cable Video Perú, debe adecuar diversos medios de comunicación, para que los colaboradores puedan conocer acerca de sus funciones, como está la empresa frente a su competencia, o diversos temas que el personal quisiera estar informado.

Debe optar por los medios que se adaptan a los objetivos o posibilidades que tiene la empresa, reforzar la comunicación interna con estas herramientas, la más efectiva hará que se entablen una red comunicativa frecuente y este a la vez sea la ventaja principal frente a otras organizaciones, siendo los más rápidos y eficientes las reuniones semanales y las llamas telefónicas.

1.3.1.5. Comprensión de mensajes

La comunicación interna como herramienta estratégica se preocupa por la comprensión de la información brindada en el centro de trabajo, los colaboradores pueden recibir la información adecuadamente, pero la diferencia está en comprenderla, por ello debe ser entendible y específica. Para una correcta comunicación interna, debe haber interés por ambas partes para que se inicie el dialogo, ya que si existe un problema laboral, ambos deben acoplar sugerencias y opiniones acerca de la cuestión problemática que retrasa el cumplimiento de las funciones del colaborador o caso contrario el desenvolvimiento del jefe.

Véliz, F (2009) manifiesta que el reto de las comunicaciones internas de una organización está en preguntarse como tener sentido en la organización con mensajes en realidad eficaces a la hora de ser consumidos (p.154).

Los colaboradores necesitan comprender lo que sucede en su ambiente de trabajo, tal es el caso del personal de Cable Video Perú, la información no basta con ser efectiva, debe ser entendida, ya que así se podrán ejecutar eficientemente las indicaciones dadas por los jefes, y no en base de rumores. Si los directivos quieren colaboradores con identidad corporativa, deben darle la información clara del manejo de las áreas funcionales de la organización, puesto que si existe problemas que los colaboradores no estén al tanto se originaran rumores falsos por falta información haciendo una circulación de información incorrecta, alterando la armonía del trabajo.

Ocampo (2011) indica que para la comunicación, la eficiencia la relacionamos con el cumplimiento de objetivos, pero además con la pertinencia de los mensajes, la oportunidad, la claridad de los mismos y el impacto de los medios escogidos. (p.172).

Un correcto entendimiento de la información corporativa, hará que los colaboradores de Cable Video Perú se sientan identificados con los objetivos y valores estratégicos de la empresa, de este modo comprenderán los desafíos que se enfrenta la empresa, el sentido de pertenencia involucrará a todos, ya que si los objetivos organizacionales necesitan cambios, todos estarán dispuestos a asumirlos porque están al tanto y comprenden que es para una mejora oportuna de los procesos empresariales. El talento humano debe tener un dialogo activo con su superiores para que sientan parte de las decisiones de la empresa.

1.3.2. Cumplimiento de objetivos

1.3.2.1. Concepto

El cumplimiento de los objetivos hace referencia a la obtención de las metas u objetivos que se trazan los colaboradores al iniciar el año laboral, los cuales están estrechamente relacionados con las metas organizacionales que se traza la empresa en un tiempo determinado. Cada jefe de área anticipa cuáles serán los mecanismos que se emplearán para realizar sus funciones laborales.

El cumplimiento de los objetivos se ve reflejado en el eficiente desempeño laboral que hacen los colaboradores, lo que da como indicador que la empresa tiene un alto nivel competitivo con respecto a su capital humano, es la suma de todos los objetivos bien hecho de cada área organizacional.

Ocampo, M. (2011) manifiesta que para lograr los objetivos se desarrollan acciones concretas que en comunicación incorporan elementos tales como: mensajes, voceros, medios y audiencias (p. 173).

En este sentido, la comunicación interna se relación con la obtención de los objetivos ya que como describe el autor, se necesitan elementos comunicativos para que los colaboradores tengan información actualizada de como efectuar las

funciones y tareas principales que den origen al logro de los objetivos. En este aspecto se pone en evidencias las competencias laborales que tiene cada colaborador, las actitudes y el compromiso con la empresa para alcanzar los resultados esperados en cada año laboral.

Tessi (2012) la comunicación interna utilizada por los mandos medios puede resultar de utilidad para fomentar el trabajo en equipo, definir objetivos de los puestos; ya sea tareas, responsabilidades procedimientos puntuales, estimular el desarrollo y aprendizaje del equipo, favorece la transversalidad y evaluación del resultado.

Al gestionar de manera eficiente los objetivos se cubre las exigencias propuestas por los directivos, es decir cada objetivo establecido está relacionado con los resultados que se espera de cada departamento funcional de la organización. Todo es un trabajo en equipo, cada colaborador cumple su rol con un comportamiento adecuado dentro de su jornada laboral, cumpliendo a su los objetivos trazados por la dirección empresarial. Los colaboradores de Cable Video Perú, conocen acerca de las actividades que se deben realizar en cada puesto de trabajo, pero esa información la obtuvieron por investigación de ellos.

1.3.2.2. Teoría relacionadas con el cumplimiento de objetivos

Teoría de la fijación de metas u Objetivos según Edwin Locke

Locke (1968) Reconoce un papel motivacional central a las intenciones de los sujetos al realizar una tarea. Son los objetivos o metas que los sujetos persiguen con la realización de la tarea los que determinarán el nivel de esfuerzo que emplearán en su ejecución.

El modelo trata de explicar los efectos de esos objetivos sobre el rendimiento. Los objetivos son los que determinan la dirección del comportamiento del sujeto y contribuyen a la función de las labores de los colaboradores. Los cambios en los valores de los incentivos pueden sólo afectar a su comportamiento en la medida en que vayan asociados a los cambios de objetivos. La satisfacción de los individuos con su rendimiento estará en función del grado de consecución de los objetivos permitido por ese rendimiento.

La teoría del establecimiento de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas.

1.3.2.3. Evaluación del Desempeño laboral

Cuando se define el cumplimiento de objetivos dentro de una empresa, reluce un instrumento que hace la evaluación de cada colaborador, lo cual es el desempeño laboral individual, este sistema proporciona información integral y objetiva de la conducta profesional en el rendimiento laboral.

Este factor identifica las fortalezas y capacidades que tiene el personal de la empresa para enfrentar los objetivos que se complican realizar, caer en las debilidades laborales hace de conocimiento a los directivos que colaboradores no están capacitados para realizar actividades complejas

Newstrom (2007) indica que los empleados también necesitan retroalimentación sobre su desempeño. Ésta los ayuda a saber qué hacer y qué tan bien están alcanzando sus propias metas. Muestra que otros están interesados en lo que están haciendo.

La evaluación del desempeño laboral en la empresa Cable Video Perú se da anualmente, siempre y cuando se tenga el tiempo para realizarlo, la retroalimentación es opcional, cada colaborador debería pedir ello, pero en este caso se hace un análisis individual, porque los medios de comunicación para tener esa información están fallando. Existen colaboradores competentes capaces de poder asumir un rol mayor al que hacen en su actual puesto de trabajo, pero se necesita la evaluación para que quede constancia que esa afirmación está en lo correcto. Una valoración del desempeño laboral, informara acerca de la contribución que hace cada colaborador para obtener el objetivo trazado, esta evaluación puede realizarse de manera grupal porque existe un potencial fuerte cuando se realiza las funciones en conjunto (trabajo en equipo). Evaluar el desempeño de cada trabajador en la empresa Cable Video Perú mejorara el desarrollo integral de la organización ya que de acuerdo a las habilidades y la efectividad de su labor podrán afinar la eficacia de sus estrategias empresariales.

1.3.2.4. Manejo de Conflictos

En las organizaciones actuales es relevante que los colaboradores identifiquen, afronten y brinden posibles soluciones para cualquier conflicto laboral que se pueda presentar en el ambiente de trabajo. Los conflictos laborales se presentan constantemente, no todos los trabajadores tienen los mismos intereses o están de acuerdo en todo, o como también se presenta en cambios organizacionales, falta de comunicación y liderazgo en la organización.

Caldas, Castellanos y Hidalgo (2016) el manejo del conflicto consiste en utilizar distintos proceso de diagnóstico, estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para reducir o resolver conflictos (p. 243).

Para manejar adecuadamente los conflictos laborales se deben utilizar métodos estratégicos que intercedan como mediador y ayuden a la empresa a proponer soluciones oportunas como es la negociación, la conciliación o el arbitraje, sino se atiende la situación conflictiva puede tornarse una situación negativa que afecte la armonía del clima laboral. Muchas veces suceden conflictos por la incomprensión inadecuada de los objetivos que trazan la organización, existe distorsión de información en este caso el colaborador no puede desarrollar las tareas que se les ha sido asignado.

En la empresa Cable Video Perú, los conflictos se manifiesta cuando hay colaboradores que toman posiciones autoritarias donde quieren mandar y designar roles, lo cual no es su función para ello existen jefes de áreas que verifican ese proceso. El cumplimiento de los objetivos grupales se ve afectado por las discrepancias que surgen cuando los miembros del equipo adoptan conductas negativas que dificultan las relaciones interpersonales, originan sentimientos de superioridad e inferioridad a medida que cumplan o no sus objetivos mensuales. Esos conflictos deben manejarse eficientemente, para que exista un equilibrio de fuerzas dentro del equipo de trabajo, y todos lleguen a cumplir sus objetivos.

1.3.2.5. Motivación

La motivación empresarial es una estrategia que permite alentar y dar motivos a los colaboradores para que logren los resultados que esperan la empresa de ellos, es

decir cada colaborador motivado se sentirá satisfecho en su puesto de trabajo por ello al realizar sus determinadas tareas lo hará demostrando su potencial laboral. Se construye objetivos comunes entre todos los trabajadores al compartir la visión de la organización, cada uno de ellos esta comprometidos a cumplir las metas trazadas por los directivos.

Newstrom (2007) manifiesta que la motivación de logro es un impulso que estimula a algunas personas para que persigan y alcancen sus metas. Un individuo con este impulso desea alcanzar objetivos y ascender por la escalera del éxito. El logro es visto como algo importante principalmente por sí mismo, no solo por las recompensas que lo acompañan (p. 102).

Concuerdo con lo expuesto por el autor ya que por medio de la motivación se mejora el rendimiento del logro de los objetivos del personal, su principal finalidad en la organización es contar con colaboradores satisfechos que contagien ese entusiasmo a sus compañeros de trabajo y a la vez esta sea una ventaja competitiva organizacional. Los incentivos y reconocimientos laborales son los principales estímulos que los colaboradores desean percibir, porque de esta forma valorizan su trabajo dentro de la empresa. En la empresa Cable Video Perú, la motivación está en su etapa inicial puesto que si el colaborador logro un mayor desempeño mensual se le felicita por medio de un correo electrónico. La motivación cobra un papel importante en la empresa si se quiere lograr de manera eficiente los objetivos y metas empresariales.

1.3.3. Definición de términos básicos

Relación jefe-subordinado

Subordinado es la persona que cuenta con un puesto de trabajo en una cualquier empresa sea con fines de lucro o no. La buena relación de trabajo entre jefe y subordinado permite el compromiso con la misión, visión y objetivos de la empresa, manteniendo una actitud de servicio a sus superiores, desarrollando el trabajo en equipo respetando los lineamientos de la organización.

Toma de decisiones

Es el proceso de elección de opciones o formas de solución para una determinada acción de decisión, teniendo conocimiento eficiente de la situación en cuestión.

Comunicación activa

La comunicación activa es el intercambio de información eficaz, entre los jefes de áreas con cada miembro de su equipo humano. Un buen clima de comunicación constante reduce los rumores, dudas, suposiciones entre otros, que afectan la estabilidad del proceso comunicativo.

Medios de Comunicación

Los medios de comunicación son herramientas usadas por las sociedades para comunicar masivamente una determinada población sobre algún mensaje que se necesita informar, existen medios audiovisuales, impresos, radiofónicos y los actuales los medios digitales, estos últimos son los más utilizados por su rapidez y eficacia.

Información actualizada

La información es un conjunto organizado de datos reales de cualquier organización en este sentido para que exista una adecuada gestión, dicha información debe estar actualizada, para que se ejecute una mejor administración de los datos.

Transparencia

La importancia de la información recae en compartir datos claros y oportunos de la gestión empresarial, la transparencia es clave para evitar conflictos que dificulten la gestión de la información.

Interpretación de información

La interpretación de la información es la comprensión que realiza cada persona que realiza una determinada función empresarial, en tal sentido en un ambiente de trabajo se necesita que esto suceda eficientemente si no existirían demoras para realizar el cumplimiento de objetivos.

Compromiso

El compromiso es una capacidad que tienen las personas para sentirse identificado y a la vez saber la relevancia que tiene el cumplir con el crecimiento de su organización y desarrollándose profesionalmente. El colaborador da su mayor esfuerzo para obtener las metas trazadas, por su jefe inmediato, con altos índices de calidad que supere las expectativas de la dirección de la organización.

Objetivos asignados

En el contexto empresarial los objetivos asignados por la dirección organizacional, se brindan de acuerdo a las áreas que cada colaborador laboral, las actitudes, habilidades y cualidades, serán pieza fundamental para lograr los objetivos asignados.

Trabajo en equipo

Es el trabajo hecho por dos o más individuos, donde cada uno de ellos realiza una determinación acción para concretar un objetivo común. En el ámbito empresarial permite que los colaboradores inicien un lazo positivo de compañerismo puesto que se organizan las metas personales con el objetivo que buscan alcanzar.

Identificación de problemas

Para manejar un determinado problema, se tiene que determinar adecuadamente el problema por las diversas manifestaciones y forma de actuar en el contexto actual. Al identificar un problema se dará a conocer hechos de insatisfacción, carencia de algo positivo o la existencia de algo negativo que haga deficiente una circunstancia en la realidad.

Solución de problemas

En esta fase se brinda alternativas de solución para un determinado problema, que como punto de partida se dio una identificación y análisis del problema, las soluciones deben ser aceptables y eficaces para que mitigue el problema general que aqueja una organización.

Incentivos Laborales

Los incentivos laborales son estímulos para que los colaboradores apropien una conducta determinada que se enfoque en conseguir los objetivos de la empresa con calidad, mejorando el desempeño laboral.

Reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es felicitar el adecuado desempeño laboral, genera una confianza positiva entre los colaboradores, ya que permite relucir las habilidades laborales y mantener una participación activa en el área laboral. Dichos reconocimientos deben ser igualitarios para que no existan conflictos laborales.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad de la Comunicación Interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?

1.4.2. Problema Específicos

¿Qué relación existe entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?

¿Qué relación existe entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?

¿Qué relación existe entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?

1.5. Justificación

Es importante realizar esta investigación sobre la calidad de la Comunicación Interna y el Cumplimiento de Objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017 ya que existe una deficiente calidad de la comunicación interna lo que dificulta el proceso de obtención de los objetivos del personal, si se quiere comprender los objetivos asignados, la empresa debe adecuar medios de comunicación eficientes en su entendimiento y comprensión.

1.5.1. Social

Los beneficiarios de la presente investigación serán tanto los gerentes generales, jefes y el personal de cada área de la empresa Cable Video Perú, brindándoles información valiosa acerca de los conocimientos, explicaciones, ejemplos, conclusiones y sugerencias que se precisan y se llevan a práctica sobre la comunicación interna que posee en la empresa. Esta investigación es importante ya que los resultados obtenidos beneficiaran a Cable Video Perú de manera considerable, puesto que se identificara los aspectos que necesitan ser reforzados y fortalecidos para mejorar la deficiente calidad de la comunicación interna.

1.5.2. Practica

Este estudio brinda aportes al conocimiento de recursos humanos de la empresa Cable Video Perú por la información que se obtiene del cuestionario y así colocar en el ambiente de trabajo estrategias que mejore la calidad de la comunicación interna , siendo así una excelente contribución para la gestión del talento humano y la administración de operaciones mejorando los procesos comunicativos de la organización, permitiendo afianzar la fuerza del compromiso de los colaboradores, la libertad y la expresión personal en la toma de decisiones, desarrollando así nuevas ideas corporativas estratégicas que aporten al logro de los objetivos trazados por la organización. Se reducen costos considerables si los colaboradores cumplen sus objetivos en el menor tiempo establecido.

1.5.3. Teórico

La presente investigación busca identificar como se relaciona la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú ya que sin objetivos claros no se puede gestionar de manera adecuada el desempeño de los colaboradores de la empresa. Este estudio servirá como antecedentes para futuras investigaciones al respecto de los temas que se están investigando. Los resultados ampliarán más los conocimientos que tenemos de las variables estudiadas, genera un aprendizaje más óptimo para que no se cometan errores que hagan retrasar el cumplimiento de objetivos trazados por las empresas. Las variables investigadas tomarán un gran valor para las empresas

para su mejoramiento en gestión de recursos humanos. La comunicación es una herramienta que si se sabe gestionar adecuadamente comprende lo que se aprende y hace en varios ámbitos de la vida cotidiana.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación positiva entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

1.6.2. Hipótesis Específico

Existe relación positiva entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Existe relación positiva entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Existe relación positiva entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

1.7.2. Objetivo Específicos

Determinar la relación entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Determinar la relación entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Determinar la relación entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

II. METODO

El enfoque de la presente investigación es cuantitativa ya que cada variable investigada junto con sus dimensiones e indicadores son de valor numérico.

El método de la presente investigación fue hipotético y deductivo, el cual consistió en plantear una idea en forma de proposición verdadera, por medio del proceso deductivo se llega a establecer la verdad de dicha hipótesis, para luego confrontarla con la realidad.

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación empleado en este estudio es el diseño no experimental y el carácter es de corte transversal. Es de diseño no experimental ya que en esta investigación no se manipulará las variables comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, es decir el propósito será observar las variables tal y como se dan en el ambiente laboral, para después analizarlos. En cuanto al carácter es de corte Transversal ya que se recolecto la información en un único momento.

2.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al fin es aplicada ya que investiga las probabilidades de aplicación prácticas de las actuales teorías para la resolución de problemas en la realidad.

2.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación utilizado en este presente estudio es de nivel descriptivo-correlacional. El nivel descriptivo tiene como propósito conocer las actitudes, características y situaciones relevantes del problema escogido en este caso nuestros sujetos que vienen a ser los colaboradores de Cable Video Perú, son observados en su entorno completamente natural (ambiente de trabajo), y se describe las características de las variables de comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú para luego analizarlas. Esta investigación es correlacional y nos permite conocer el comportamiento de cada dimensión sobre sus variables de este modo se conoce el

nivel de asociación entre las variables las cuales son comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable 1: Calidad de la Comunicación Interna

Brandolini, A. y Gonzales, F (2009) definen “la comunicación interna como una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y comprensión de los mensajes” (p.25).

Las dimensiones de la calidad de la comunicación interna

Herramienta de gestión: Relación jefe-subordinado y toma de decisiones.

Recepción de mensajes: Clima de comunicación constante y medios de comunicación

Comprensión de mensajes: Información actualizada, transparencia e interpretación de información.

2.2.2. Variable 2: Cumplimiento de Objetivos

Raia, A. (2008) señala que: “Identificar problemas, resolverlos y revisarlos con información nueva o adicional permitirá verificar el logro de los objetivos. La revisión del desempeño individual facilitara la revisión del desempeño organizacional y este debe ser una actividad cotidiana, como cotidiana debe ser la motivación en los empleados” (p. 35).

Las dimensiones de Cumplimiento de Objetivos

Evaluación del Desempeño Laboral: Compromiso, objetivos asignados y trabajo en equipo.

Manejo de Conflictos: Identificación de problemas y solución de problemas.

Motivación: Incentivos y reconocimiento laboral.

Variables	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Nº- Ítems	Técnica / Instrumento	Escala
Variable 1: Calidad de la Comunicación Interna	Herramienta de gestión	Relación jefe-subordinado	1-3	3	Encuesta / Cuestionario	Ordinal
		Toma de decisiones	4-5	2		
	Recepción de mensajes	Clima de comunicación constante	6	1		
		Medios de comunicación	7	1		
	Comprensión de mensajes	Información actualizada	8-9	2		
		Transparencia	10-11	2		
		Interpretación de información	12	1		
Variable 2: Cumplimiento de Objetivos	Evaluación del Desempeño Laboral	Compromiso	13	1	Encuesta / Cuestionario	Ordinal
		Objetivos asignados	14-15	2		
		Trabajo en equipo	16	1		
	Manejo de Conflictos	Identificación de problemas	17	1		
		Solución de problemas	18	1		
	Motivación	Incentivos	19	1		
		Reconocimiento laboral	20	1		
				20		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Es el conjunto total de individuos, objetos que tienen características comunes observables, estudiadas por el investigador en tiempo y lugar determinado, en este caso la población de esta presente investigación son el total de trabajadores de la empresa que son 112, el sujeto de estudio son los colaboradores.

2.3.2. Muestra

La muestra piloto que se utilizó en la investigación, fueron de 20 colaboradores del área de finanzas de la empresa Cable Video Perú, los cuales fueron identificados detenidamente para que no se involucren posteriormente con los 62 colaboradores (área administrativa) que realizaron los cuestionarios de donde se recogieron posteriormente la información que brindaron los resultados de la presente investigación.

2.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo utilizada en la presente investigación es de no probabilístico, ya que este tipo de muestreo, las muestras son recogidas en un proceso en las que todos los sujetos de estudio no tienen las mismas oportunidades de ser seleccionados, lo cual es lo que se buscó en esta investigación. En un muestreo por conveniencia, la elección de la muestra se da por el investigador donde por elección oportuna y donde sea el mejor momento para realizar la encuesta. Se eligió a los colaboradores del área administrativa menos el área financiera que ya fue objeto de estudio.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual nos permitirá recolectar datos acerca de las diferentes dimensiones de la variable la comunicación interna y la segunda variable el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, contiene preguntas claras y con opciones de respuestas, ello nos permitirá analizar los rangos de medición para dar conclusiones más confiables

acerca de la presente investigación. La técnica de la encuesta tendrá como instrumento de recolección de datos al cuestionario.

2.4.2. Instrumento

Se empleara un cuestionario estructurado por 2 partes por cada variables los cuales son calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, la primera parte está compuesto por datos las indicaciones, la segunda parte son 20 ítems acerca de las dimensiones que caracterizan las variables.

Este cuestionario tendrá una escala de respuesta, tipo likert de escala discontinua, de cinco valores categoriales nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), esto nos permitirá especificar exactamente el resultado de la evaluación con respeto a las respuestas que se den por cada pregunta.

El cuestionario para medir la Comunicación Interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017, tiene 20 ítems con 5 opciones de respuesta que va desde la respuesta nunca hasta la respuesta siempre.

2.4.3. Validez

Para la validación del contenido del instrumento se utilizara el criterio de tres expertos especializados en los temas de estudio que son la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, estos asesores temáticos corregirán, darán sus observaciones y la aceptación de la elaboración de las preguntas del cuestionario.

	Expertos	Aplicable
Asesor	Dra. Nérida Gladys Rey Córdova De Velázquez	Si es aplicable
Asesor	Mg. Casma Zarate Carlos	Si es aplicable
Asesor	Mg. Rosales Dominguez Edith	Si es aplicable
Asesor	Dr. Costilla Castillo Pedro	Si es aplicable

Fuente: Elaboración Propia

2.4.4. Confiabilidad

En lo que respecta a la fiabilidad del instrumento se someterá al programa SPSS, mediante el análisis del alfa de Cronbach. Se utilizó una muestra piloto de 20 colaboradores debidamente identificados.

Para contrastar los resultados se utilizara el siguiente cuadro:

Rangos y magnitudes de validez

Rango	Magnitudes
0.01 a 0.20	Confiabilidad nula
0.21 a 0.40	Confiabilidad baja
0.41 a 0.60	Confiable
0.61 a 0.80	Muy confiable
0.81 a 1.00	Excelente confiabilidad

Fuente: Ruíz (2002)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		
basada en		
Alfa de elementos		
Cronbach	estandarizados	N de elementos
,928	,934	20

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El resultado obtenido mediante el análisis estadístico de fiabilidad del alfa de Cronbach dio como resultado 0,928, realizando la comparación con el cuadro de rangos y magnitudes de validez se demostró que el instrumento tiene una excelente confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se empleó el estadístico es descriptivo e inferencial. Para verificar los resultados recogidos a través de los dos cuestionarios, utilizaremos el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22 de los cuales se desprende los siguientes análisis:

2.5.1. Análisis inferencial

Se utilizó para comprobar las hipótesis formuladas en la presente investigación el coeficiente de correlación, de este modo se hallara el grado de relación entre las variables estudiadas en la presente investigación

2.5.2. Análisis Descriptivos

Mediante los cálculos de porcentaje de participación, gráficos y tablas se analizaran el comportamiento de las variables.

2.6. Aspectos Éticos

La presente investigación se trabajó bajo las normas y principios de la Universidad César Vallejo, toda la información descrita en las hojas anteriores, son propias de su autoría. Se trabajó respetando las convicciones políticas, religiosas y morales de todo el proceso de recolección de datos para iniciar con el proyecto de investigación. Al aplicar el instrumento a los colaboradores de la empresa Cable Video Perú, se respetará la privacidad y la identidad de los sujetos de estudio prevaleciendo la honestidad y la confidencialidad de las respuestas.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de resultados

El análisis de los resultados se dio gracias a las 62 encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Cable Video Perú, del distrito de los Olivos.

Variable 1: Calidad de la Comunicación Interna

Tabla 1

CALIDAD DE LA COMUNICACION INTERNA (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	25,8	25,8	25,8
	A veces	28	45,2	45,2	71,0
	Casi Siempre	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 1, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú que realizaron el cuestionario, 45,2% que representan a 28 colaboradores, respondieron a veces a la variable Comunicación interna, 29% que representa a 18 colaboradores, respondieron casi siempre y 25,8% que representa a 16 colaboradores, respondieron casi nunca. En conclusión, los colaboradores regularmente tienen una buena calidad de la comunicación interna en la empresa.

Variable 2: Cumplimiento de objetivos

Tabla 2

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	16,1	16,1	16,1
	A veces	28	45,2	45,2	61,3
	Casi Siempre	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 2, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú que realizaron el cuestionario, 45,2% que representa a 28 colaboradores respondieron a veces, a la variable Cumplimiento de Objetivos, un 38,7% que representa 24 colaboradores respondieron casi siempre y un 16,1% que representa 10 colaboradores respondieron casi nunca. En conclusión, los colaboradores regularmente se esmeran por cumplir satisfactoriamente los objetivos trazados en su área de trabajo, pero se observa que 24 colaboradores tienen el compromiso de realizar los objetivos asignados por sus jefes, así el ambiente no sea el adecuado.

Tabla 3

Dimensión 1: Herramienta de gestión

HERRAMIENTA DE GESTION (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	25,8	25,8	25,8
	A veces	21	33,9	33,9	59,7
	Casi Siempre	25	40,3	40,3	100,0
Total		62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 3, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú que realizaron el cuestionario, 40,3% que representa a 25 colaboradores respondieron casi siempre a la dimensión herramienta de gestión, 33,9% que representan a 21 colaboradores, respondieron a veces, y 25,8% que representa a 16 colaboradores, respondieron casi nunca. En conclusión, los jefes de área usualmente realizan un manejo adecuado de las herramientas de gestión comunicativa, pero existe un porcentaje también considerable de colaboradores que consideran que no se está utilizando correctamente la herramienta de gestión para la buena toma de decisiones en la empresa Cable Video Perú.

Tabla 4
Dimensión 2: Recepción de mensajes

RECEPCION DE MENSAJES(agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	14,5	14,5	14,5
	A veces	31	50,0	50,0	64,5
	Casi Siempre	22	35,5	35,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 4, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú, 50% que representan a 31 colaboradores, respondieron a veces a la dimensión Recepción de mensajes y 35,5% que representa a 22 colaboradores respondieron casi siempre y 14,5% que representa a 9 colaboradores, respondieron casi nunca. En conclusión, los colaboradores usualmente manejan adecuados medios de comunicación para obtener información que facilite el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 5
Dimensión 3: Comprensión de mensajes

COMPRESION DE MENSAJES (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	16,1	16,1	16,1
	A veces	28	45,2	45,2	61,3
	Casi Siempre	24	38,7	38,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 5, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú, 45,2% que representan a 28 colaboradores, respondieron a veces a la dimensión Comprensión de mensajes y 38,7% que representa a 24 colaboradores respondieron casi siempre y 16,1% que representa a 10 colaboradores, respondieron casi nunca. En conclusión, los

colaboradores usualmente tienen información actualizada a su alcance que permite la interpretación de sus objetivos a lograr.

Tabla 6

Dimensión 4: Desempeño Laboral

EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	30,6	30,6	30,6
	A veces	12	19,4	19,4	50,0
	Casi Siempre	31	50,0	50,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 6, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú, 50% que representa a 31 colaboradores respondieron casi siempre a la dimensión evaluación del desempeño laboral, 30,6% que representan a 19 colaboradores respondieron a veces y 19,4% que representa a 12 colaboradores respondieron a veces. En conclusión, los colaboradores regularmente se sienten comprometidos a cumplir con los objetivos asignados por su jefe.

Tabla 7

Dimensión 5: Manejo de conflictos

MANEJO DE CONFLICTOS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	13	21,0	21,0	21,0
	A veces	20	32,3	32,3	53,2
	Casi Siempre	12	19,4	19,4	72,6
	Siempre	17	27,4	27,4	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 7, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú, 32,3% que representa 20 colaboradores respondieron a veces a la dimensión Manejo de conflictos, 27,4%

que representa 17 colaboradores siempre, 21% que representa a 13 colaboradores respondieron casi nunca y 19,4% que representa a 12 colaboradores respondieron casi siempre. En conclusión, los colaboradores ocasionalmente se arriesgan por gestionar y solucionar una situación de conflicto en su área laboral.

Tabla 8

Dimensión 6: Motivación

MOTIVACION (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	22,6	22,6	22,6
	A veces	39	62,9	62,9	85,5
	Casi Siempre	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 8, se observa que de los 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú, 62,9% que representa a 39 colaboradores respondieron a veces a la dimensión motivación, 22,6% que representa a 14 colaboradores respondieron casi nunca y 14,5% que representa a 9 colaboradores respondieron casi siempre. En conclusión, los colaboradores carecen de estrategias de motivación, es decir sus esfuerzos por cumplir sus objetivos laborales no son valorados, ni incentivan a que sea cotidiano alcanzar el éxito.

3.2. Prueba de Hipótesis

Para conocer que estadístico utilizaremos en la presente investigación, lo primero que tenemos que hacer es ver la clasificación de los estadísticos, los cuales son: pruebas paramétricos y no paramétricos.

3.2.1. Pruebas Paramétricas o no Paramétricas

Verificación de las Características de los estadísticos Paramétricas

Para saber si en esta investigación se utilizara pruebas paramétricas, primero verificaremos si se cumplen todas las características se utilizaran estadísticos

paramétricas, si no se cumplen ninguna de las tres características se utilizara estadístico no paramétricos. A continuación se comenzara a analizar cada característica.

a) Variable cuantitativa

En efecto, las variables que estamos estudiando en esta investigación, son cuantitativas, las variables numéricas son mis variables principales y las 6 dimensiones, tres por cada variable. Por lo tanto se cumple esta condición.

b) Normalidad de la muestra

Para hallar la normalidad de la muestra utilizaremos la prueba de normalidad, por ende generaremos hipótesis de normalidad y usando el valor de significancia, verificaremos si acepta H_0 o se rechaza H_0 , dando lugar al resultado de la normalidad.

En este caso se utiliza una regla de decisión, si el valor de la significancia es mayor 0,05 se acepta H_0 , es decir la muestra es normal, pero si la significancia es menor a 0,05 se rechaza H_0 y la muestra no es normal.

A continuación se presentara los datos que se necesitaron para evaluar esta condición.

H_0 : La muestra es normal

H_1 : La muestra no es normal

Significancia: Sig: 0,05; (95; z: 1.96)

Regla de decisión

Sig. $E > 0.05$; Acepta H_0

Sig. $E < 0.05$; Rechaza H_0

Tabla 9 Cuadro de normalidad

Pruebas de normalidad								
			Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
			Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA (Agrupado)			,227	62	,000	,809	62	,000
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)			,249	62	,000	,792	62	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 9, se utilizara para comprobar las hipótesis de normalidad la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra de la presente investigación es de 62 colaboradores, por consiguiente al evaluar los resultados se aprecia que las variables de estudio tienen una distribución menor que el nivel de significancia, es decir " $0,000 < 0,05$ ", por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 y la presente investigación no tiene una distribución normal.

De acuerdo a lo obtenido por la prueba de normalidad ya no es necesario realizar el siguiente criterio para verificación de pruebas paramétricas, se deduce que se tiene que elegir el campo de las pruebas no paramétricas para la presente investigación, ya que no se cumple todas las características que se requiere de las pruebas paramétricas.

3.3. Contrastación y correlación de Hipótesis

3.3.1. Prueba de la hipótesis General

Para la contrastación y correlación de hipótesis se aplicó el estadístico pruebas no paramétricas de spearman ya que en la presente investigación se utilizó un cuestionario de tipo Likert, además se usó una escala de medición ordinal.

A continuación se detallara las hipótesis generales de la investigación.

Hipótesis General: Existe relación positiva entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Ho: No existe relación entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

H1: Si existe relación entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

(*) Significancia: Sig: 0,05; (95; z: 1.96)

() Regla de decisión**

Sig. E > 0.05; Acepta Ho

Sig. E < 0.05; Rechaza Ho

Tabla 10

Según Hernández, Fernández y Batista (2010), nos brinda la siguiente escala:

Escala de Coeficiente de Correlación

RANGO	RELACIÓN
-1,00	= Correlación negativa perfecta
-0,90	= Correlación negativa muy fuerte
-0,75	= Correlación negativa considerable
-0,50	= Correlación negativa media
-0,25	= Correlación negativa débil
-0,10	= Correlación negativa muy débil
0,00	= No existe correlación alguna entre variables
+0,10	= Correlación positiva muy débil
+0,25	= Correlación positiva débil
+0,50	= Correlación positiva media
+0,75	= Correlación positiva considerable
+0,90	= Correlación positiva muy fuerte
+1,00	= Correlación positiva perfecta

Según los resultados obtenidos, se ubicara en que escala de coeficiente de correlación se encuentran las variables de la presente investigación.

Tabla 11

Correlaciones				
			CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA (Agrupado)	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)
Rho de Spearman	CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA (Agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 11 de correlación prueba de spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de “0.000 < 0.05” por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la presente investigación ya que ambas variables poseen una correlación de 0,804 lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre las variables Calidad de la Comunicación Interna y el cumplimiento de objetivos de la empresa Cable Video Perú, del distrito de los Olivos, 2017.

Hipótesis Específico 1:

Hipótesis nula (Ho): No existe relación positiva entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Hipótesis alterna (H1): Si existe relación positiva entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Usando (*) y (**) se deducirá los resultados de la tabla 12 obtenida por el SPSS 24.

Tabla 12

Correlaciones			
		HERRAMIENTA DE GESTIÓN (Agrupado)	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 12 de correlación prueba de spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de “0.000 < 0.05” por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la presente investigación ya que ambas variables poseen una correlación de 0,798 lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre la dimensión Herramienta de gestión y el cumplimiento de objetivos de la empresa Cable Video Perú, del distrito de los Olivos, 2017.

Hipótesis Específico 2:

Hipótesis nula (Ho): Existe relación positiva entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Hipótesis alterna (H1): Existe relación positiva entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Usando (*) y (**) se deducirá los resultados de la tabla 13 obtenida por el SPSS 24.

Tabla 13

Correlaciones				
			RECEPCIÓN DE MENSAJES (Agrupado)	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,751**
	RECEPCIÓN DE MENSAJES (Agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
		Coeficiente de correlación	,751**	1,000
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 13 de correlación prueba de spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de “0.000 < 0.05” por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la presente investigación ya que ambas variables poseen una correlación de 0,751 lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre la dimensión recepción de mensajes y el cumplimiento de objetivos de la empresa Cable Video Perú, del distrito de los Olivos, 2017.

Hipótesis Específico 3:

Hipótesis nula (Ho): Existe relación positiva entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Hipótesis alterna (H1): Existe relación positiva entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Usando (*) y (**) se deducirá los resultados de la tabla 14 obtenida por el SPSS 24.

Tabla 14

Correlaciones			
		COMPRENSIÓN DE MENSAJES (Agrupado)	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)
Rho de Spearman	COMPRENSIÓN DE MENSAJES (Agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,753**
		N	,000
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS (Agrupado)		62
		Coefficiente de correlación	,753**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 14 de correlación prueba de spearman, muestra a las variables con un nivel de significancia (bilateral) de “0.000 < 0.05” por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la presente investigación ya que ambas variables poseen una correlación de 0,753 lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre la dimensión comprensión de mensajes y el cumplimiento de objetivos de la empresa Cable Video Perú, del distrito de los Olivos, 2017.

IV. DISCUSION

4.1. Discusión por objetivo general

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.

Dicho objetivo general es coherente con la investigación realizada por **Linares. (2015)** titulada “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo-2014” tesis para optar el título de licenciada en administración en la universidad nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo-2014.

4.2. Discusión por metodología

La metodología de la investigación la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017 tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental con corte transversal, así mismo su nivel de estudio fue descriptivo y correlacional. El tipo de investigación fue aplicada. La población de estudio fueron el total de colaboradores de la empresa Cable Video Perú, 112. El tamaño de la muestra de donde se recogieron información fue de 62 colaboradores los cuales se eligieron por muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento de recolección de datos a un cuestionario.

La metodología que se utilizó tiene similitud con la investigación realizada por **Manzano. (2017)** titulada “la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca-2016” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la universidad nacional del Altiplano. El enfoque es cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental de tipo transversal. Nivel de investigación es descriptivo y correlacional. En la investigación se consideró como población a todos los trabajadores la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca. Se hizo uso del muestreo no probabilístico de tipo conveniencia. La técnica

utilizada fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario de tipo Likert, con un total de 21 preguntas.

4.3. Discusión por resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación se ha determinado que existe una correlación de 0,866 entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017, por ende su correlación es considerable según los parámetros establecidos. Los resultados de la tabla 3 indicaron que no hay adecuada recepción de mensajes ya que el 50% manifestó que a veces se utilizan eficaces medios de comunicación para obtener y brindar información entre áreas. A la vez en la tabla 4 se observa que un 45.2% que representa 28 colaboradores respondieron a veces en la dimensión comprensión de mensajes indicando que usualmente tienen información actualizada que permite la comprensión de los objetivos a alcanzar. En la tabla 8 carecen de motivación en el área de trabajo ya que 62,9% que representa a 39 colaboradores indicaron que a veces valoran sus esfuerzos laborales y a su vez 22,6% respondieron casi nunca a la misma dimensión, según estos porcentajes los colaboradores no cuentan con una estrategia de motivación que impulse a desarrollar más sus habilidades y conocimientos empresariales.

Estos resultados son pocos coherentes con la investigación realizada por **Vásquez, P y Renteria, C. (2015)** realizó la investigación titulada “comunicación interna y satisfacción del usuario interno unidad ejecutora conservación de bosques del ministerio de ambiente 2014” tesis para optar el grado profesional de magister en gestión pública en lima. Los resultados indicaron que el coeficiente de correlación Rho de spearman de 0,791 indicando que existe una correlación considerable entre la comunicación interna y satisfacción del usuario interno unidad ejecutora conservación de bosques del ministerio de ambiente 2014. En la tabla 7 se observa un 33.8% de los colaboradores indica que hay un adecuado clima de trabajo para desarrollar adecuadamente las redes de comunicación interna. En la tabla 8 se observa un 40.3% de los trabajadores indican que hay una alta dirección del liderazgo lo que se relaciona con la comunicación interna. En la tabla 10 se observa que un 41.6% tiene una alta motivación de sus jefes de área a su vez generando

una eficacia de la comunicación contribuyendo una adecuada relación de trabajo entre todos los miembros del capital humano. Los colaboradores se mostraron insatisfechos con un 60% por los canales de comunicación que utilizan sus jefes directos para brindarle información acerca de su trabajo y de cómo están desempeñando sus funciones. A si mismo con un 41% indican que a veces reciben un reconocimiento laboral de las funciones que realizan.

4.4. Discusión por conclusiones

La conclusión general de la investigación fue que se determinó que existe una relación considerable entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de la empresa Cable Video Perú, Los Olivos 2017. Según las conclusiones por objetivos específicos se concluyó que existe relación considerable entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores, es decir se necesita una retroalimentación adecuada de las funciones que vienen realizando en su área de trabajo por ello se necesita una gestión de la comunicación interna en la empresa Cable Video Perú. A su vez se determinó que existe una relación considerable entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017 y se determinó que existe una relación considerable entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017. Por ende se demuestra que cada dimensión mencionada se relaciona al cumplimiento de objetivo de los colaboradores.

Estas conclusiones tienen poca similitud con la investigación **Vásquez (2015)**, desarrolla su tesis titulada “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa”, presentada para optar el título profesional de licenciado en psicología industrial y organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Esta investigación tuvo como conclusión general que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores en el área de bodega de BOFASA. La investigación concluye según su objetivo específico 1 que existe correlación significativa entre la comunicación e identificación con la empresa, según su objetivo

específico 2 se concluye que si existe relación significativa entre la comunicación y el reconocimiento laboral y por ultimo según el objetivo específico 3 se concluyó que existe relación entre la comunicación y el desarrollo laboral. Por lo tanto cada dimensión de la satisfacción laboral se relaciona con la comunicación interna.

4.5. Discusión por teorías relacionadas

En la presente investigación se utilizaron 2 teorías relacionadas a las variables calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos.

Lasswell (1948) citado por Tessi (2012) define así:

Los profesionales de comunicación interna sabemos que esta disciplina es vital para toda organización laboral con fines de lucro o sin estos, gubernamentales o no, presentadora de servicios o generados de productos (p. 24).

La teoría utilizada para la segunda variable cumplimiento de objetivos fue la teoría de teoría científica de Locke (1968) afirma que:

Para que las metas sean efectivas, las personas necesitan respuestas que revelen el progreso en relación a ellas. Si no saben cómo les está resultando, es difícil o imposible para ellos ajustar el nivel o la dirección de sus esfuerzos o ajustar sus estrategias de desempeño para que encajen con lo que requieren las metas.

Estas teorías son diferentes a las utilizadas por la investigación de **Umaña (2015)**, desarrolla el estudio titulado “Comunicación interna y satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet Quetzaltenango-2015”, presentada para optar el título de licenciatura en psicología industrial/organizacional.

Según Arizcuren, et al. (2008), la comunicación interna es un proceso que ocurre en todas las organizaciones, ya sea de forma natural o intencionada. Es un conjunto de patrones que determinan la relación entre las personas y grupos que componen las organizaciones.

Newstrom (2011) también indica que la administración o dirección de la empresa necesita que el colaborador le informe sobre su satisfacción con el trabajo para tomar decisiones adecuadas, tanto para prevenir su insatisfacción como para solucionar problemas que se le presenten al personal.

V. CONCLUSION

- 5.1.** Se determinó que existe una relación considerable entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de la empresa Cable Video Perú, Los Olivos 2017, por ende se concluye que con una adecuada calidad de la comunicación interna los colaboradores cumplirán satisfactoriamente los objetivos planteados por la empresa.
- 5.2.** Se determinó que existe una relación considerable entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de la empresa Cable Video Perú, Los Olivos 2017, por ende el manejo la herramienta debe ser eficiente para que logre su finalidad.
- 5.3.** Se determinó que existe una relación considerable entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017, se concluye que se deben utilizar adecuados medios de comunicación para mejorar el proceso comunicativo.
- 5.4.** Se determinó que existe una relación considerable entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017, se concluye que con un entendimiento adecuado de la información empresarial ayudara al cumpliendo de sus funciones laborales.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Se debe emplear una estrategia de comunicación eficaz entre los jefes de cada área y su equipo humano, donde el líder refuerce la comunicación interna empleando una capacitación en la que se enseñen la escucha activa y se tomen en cuenta las opiniones de los colaboradores y sean respetados por todos. La toma de decisiones como herramienta de gestión debe darse con la participación y la aprobación de la mayoría, no solo por el jefe.

6.2. Para incrementar los índices de colaboradores que no comprenden en su totalidad sus funciones laborales se debe implementar un aprendizaje organizacional, una estrategia de competitividad, que involucre la identificación y confianza laboral entre todos los colaboradores sin distinguir su puesto laboral, entre todos debe existir una cooperación, comprometiéndose a brindar información actualizada y ordenada de lo que su compañero de trabajo lo necesite, facilitando el desarrollo de las actividades de la empresa.

6.3. Para reforzar el desempeño laboral del total de los colaboradores se debe utilizar una estrategia de integración y compromiso laboral, donde el colaborador sienta el sentido de pertenencia en lo que realiza, las capacitaciones trimestrales facilita el desarrollo personal y proporciona auto-eficiente entre los colaboradores, a mayor confianza y conocimiento mejor será su desenvolvimiento en su área de trabajo. Cada objetivo debe ser alcanzable a medida que se incremente el aprendizaje

6.4. Un programa de incentivos laborales es una estrategia que se necesita para incrementar los índices de motivación. Los bonos mensuales para el área de ventas y cobranzas debe implementarse, cada área tiene sus objetivos mensuales, pero carece de reconocimientos donde se valoren sus esfuerzos y contribuciones en la empresa. Estas recompensas laborales deben ser justas y objetivas las cuales sean aceptas por un consenso mayoritario. Reforzar la motivación incrementara el nivel de desempeño laboral y no afecte el cumplimiento de objetivos de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilera, J. (2008) Comunicación para la calidad: Un cambio en la cultura comunicativa de la empresa.

Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/comunicacion-para-calidad-cambio-cultura-comunicativa/>

Araya, P. (2010). Diagnóstico de la comunicación interna en la asociación chilena de seguridad (ACHS) Agencia La Serena. (Tesis para optar el grado de maestría). Universidad complutense de Madrid.

Brandolini, A. y Gonzales, F. (2009) Comunicación interna: claves para una gestión exitosa. Buenos aires: La cirujia.

Cedillo, T. y Pérez, J. (2013) Comunicación interna y Satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de la Sunat Lima 2013. (Tesis para optar por el grado de Magister en Gestión) Universidad Cesar Vallejo de Lima.

Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de Administración, 7ª edición. España: McGraw.

Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano, 4ª Edición. España: McGraw.

Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos, 9ª Edición España: McGraw.

Contreras, H. (2012) Estudio y estrategia de Comunicación Interna para una empresa de confección textil: El caso de textiles el Carmen en Guatemala, 2012.

Recuperado de:

http://www.repositorio.usac.edu.gt/2352/1/16_0967.pdf

De castro, A. (2014) comunicación organizacional: Técnicas y estrategias. Bogotá: Universidad del norte

García, Y. y Velandia, D. (2012) Teorías Administrativas.

Recuperado de: <http://guiateoriasadministrativas.blogspot.pe/2012/04/teoria-relaciones-humanas.html>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6º ed.). México: Mc Graw Hill.

Linares, N. (2015) “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FITO PAN SRL de la ciudad de Trujillo-2014”.

Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manzano, H. (2017) “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca-2016”.

Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Münch, L. (2014) administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. 2ª Edición. México: Pearson educación.

Ocampo, M. (2011) Comunicación empresarial: Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones. 2ª Edición. Bogotá: Universidad de la sabana

Rueda, L. (2015) Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima – 2015. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.

Snell, S. y Bohlander, G. (2013) Administración de recursos humanos. 16ª Edición. México: Cengage Learning

Tessi, M. (2012) Comunicación interna en la práctica: siete premisas para la en el trabajo. Buenos Aires: Granica S.A.

Umaña, A. (2015) Comunicación interna y satisfacción laboral del personal e restaurante de comida gourmet Quetzaltenango-2015.

Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

Vasquez, P y Renteria, C. (2015) “Comunicación interna y satisfacción del usuario interno unidad ejecutora conservación de bosques del ministerio de ambiente 2014” (Tesis para optar el grado profesional de magister en gestión pública) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Vásquez, J. (2015) “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa”

Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Véliz, F. (2011) Comunicar: construyendo diálogos estratégicos en 360° para organizaciones del nuevo siglo. Barcelona: Gedisa

Caldas. M., Castellanos y Hidalgo (2016) Formación y orientación laboral.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=h3s6DAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Ortiz, I. (2010) Comunicación interna los miembros de la organización. 3ª edición. Ecuador: Thilaw.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad de la Comunicación Interna y el Cumplimiento de Objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de la Comunicación Interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p> <p>Determinar la relación entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación positiva entre la calidad de la comunicación interna y el cumplimiento de objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación positiva entre la utilización de la herramienta de gestión y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p> <p>Existe relación positiva entre el grado de recepción de mensajes y el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p> <p>Existe relación positiva entre el nivel de comprensión de mensajes y el cumplimiento de los objetivos los colaboradores de Cable Video Perú, Los Olivos-2017.</p>	<p>Variable 1: calidad de la Comunicación Interna</p> <p>Variable 2 Cumplimiento de Objetivos</p>	<p>Comunicación Interna <u>Herramienta de gestión:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación jefe-colaborador - Toma de decisiones <p>2. <u>Recepción de mensajes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima de comunicación constante - Medios de comunicación <p>3. <u>Comprensión de mensajes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Información actualizada - Transparencia - Interpretación de información <p>Cumplimiento de Objetivos:</p> <p>1. <u>Evaluación del Desempeño Laboral</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Objetivos asignados - Trabajo en equipo <p>2. <u>Manejo de Conflictos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de problemas - Solución de problemas <p>3. <u>Motivación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Incentivos - Reconocimiento laboral 	<p>La investigación se tipifica de la siguiente manera:</p> <p>Tipo de Investigación: El tipo de investigación de acuerdo al fin es aplicada.</p> <p>Nivel de Investigación: El nivel de investigación utilizado en esta presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional.</p> <p>Diseño de Investigación: El diseño de investigación empleado en este estudio es el diseño no experimental y el carácter es de corte transversal</p>	<p>Población La población está conformada por el total de los colaboradores de Cable Video Perú. Son 112 trabajadores de todas las áreas de la empresa.</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por: 62 colaboradores de la empresa Cable Video Perú.</p>	<p>ESTADISTICOS: Los datos serán procesados con el software estadístico SPSS 23.</p>

Fuente: Elaboración Propia

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado Sr. (a):

El cuestionario será empleado con fines académicos. Es anónima y las respuestas serán de uso confidencial por lo que se requiere de su cooperación y responder con sinceridad

Instrucciones: Marca con (X) la respuesta que considera conveniente.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
N	CN	AV	CS	S

ITEMS		Escala de Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	¿Su jefe le da una retroalimentación sobre el rendimiento de su trabajo?					
2	¿La comunicación con su jefe inmediato es el ideal?					
3	¿Su jefe se comunica asertivamente con todos los miembros del equipo de trabajo?					
4	¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones?					
5	¿Sus compañeros de trabajos toman en cuenta sus opiniones?					
6	¿Sus jefes mantienen una comunicación constante con ustedes para informar de próximos acontecimientos en la empresa?					
7	¿Los medios de comunicación utilizados en su área de trabajo son los adecuados para el intercambio de información?					
8	¿La falta de información actualizada dificulta el cumplimiento de sus funciones laborales?					
9	¿La empresa brinda información cuando el colaborador lo solicita?					
10	¿Maneja información de lo que hace cada una de las áreas funcionales de la empresa?					
11	¿La empresa oculta información sobre su gestión organizacional?					
12	¿Comprende e interpreta los objetivos y estrategias de la empresa?					

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Estimado Sr. (a):

El cuestionario será empleado con fines académicos. Es anónima y las respuestas serán de uso confidencial por lo que se requiere de su cooperación y responder con sinceridad

Instrucciones: Marca con (X) la respuesta que considera conveniente.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
N	CN	AV	CS	S

ITEMS		Escala de Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
1	¿Está comprometido en lograr los objetivos establecidos por la empresa?					
2	¿Logra los objetivos trazados en su área de trabajo?					
3	¿Sus compañeros de trabajo cumplen con los objetivos asignados por la empresa?					
4	¿La relación con su equipo de trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos?					
5	¿Es capaz de identificar situaciones de conflicto que impiden el cumplimiento de sus objetivos?					
6	¿Propone alternativas de solución ante una situación de conflicto?					
7	¿La empresa reconoce su potencial laboral empleado en el cumplimiento de sus objetivos?					
8	¿Su empresa emplea incentivos laborales que los motiven a alcanzar los objetivos establecidos?					

¡Muchas gracias!

